

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

Fecha de Actualización: 05/07/2022

1. LÍMITES DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Los productos y servicios cubiertos por el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional-SGCI y que forman parte del alcance de certificación ISO 9001:2015 son:

Productos / Servicios	Proceso asociado	Órgano responsable del producto / servicio
Normas vinculadas a la regulación de los servicios de saneamiento	Emisión de normas	Dirección de Políticas y Normas
Estudios Tarifarios aplicables a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Emisión de los Estudios Tarifarios aplicables a empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Dirección de Regulación Tarifaria
Fiscalización de la prestación de servicios de saneamiento para evaluar el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y disposiciones en el ámbito de competencia de la Sunass relacionadas a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Fiscalización de la prestación y gestión de los servicios a cargo de Empresas Prestadoras	Dirección de Fiscalización
Informes de <i>benchmarking</i> de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Monitoreo de los indicadores de gestión de los prestadores de servicios de saneamiento	
Atención de recursos de apelación de reclamos en segunda instancia administrativa de los usuarios de los servicios de saneamiento	Gestión de solución de recursos de apelación	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento
Recaudación de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Recaudación de los pagos de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Oficina de Administración y Finanzas
Orientación al usuario	Orientación al usuario	Dirección de Usuarios
Resoluciones de sanción	Conducción de la fase decisora del PAS	Dirección de Sanciones

2. LOCALIZACIÓN FÍSICA

La extensión de la aplicación del SGCI comprende los procesos y actividades desarrollados en la Oficina Principal de la SUNASS, ubicada en Calle Bernardo Monteagudo 210-216 Magdalena del Mar.

3. APLICABILIDAD

Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 son aplicables al SGCI, con excepción de los siguientes:

Productos / servicios	Requisito no aplicable	Justificación de no aplicabilidad
Normas vinculadas a la regulación de los servicios de saneamiento	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de las normas emitidas por la SUNASS no está determinada por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No se diseñan ni desarrollan nuevos productos. Las normas se elaboran de acuerdo a lo establecido en el marco normativo vigente.
Estudios Tarifarios aplicables a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de los estudios tarifarios emitidas por la SUNASS, no están determinados por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No se diseñan ni desarrollan nuevos servicios. Los estudios tarifarios se elaboran de acuerdo a lo establecido en el marco normativo vigente.
Fiscalización de la prestación de servicios de saneamiento para evaluar el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y disposiciones en el ámbito de competencia de la Sunass relacionadas a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Dada la naturaleza del servicio, la fiscalización se realiza mediante la evaluación del cumplimiento de normas legales ya publicadas.
Informes de <i>benchmarking</i> de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de los informes de <i>benchmarking</i> , no están determinados por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	El informe de <i>benchmarking</i> se realiza en base a la información proporcionada por las EPS.
Atención de recursos de apelación de reclamos en segunda instancia administrativa de los usuarios de los servicios de saneamiento	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de las resoluciones emitidas por las Salas del tribunal, no están determinados por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Las resoluciones con las que se atienden las apelaciones son únicas y personalizadas según cada cliente y el marco normativo vigente y aplicable.
Recaudación de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de la recaudación de aportes por regulación, no están determinados por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No se diseñan ni desarrollan nuevos servicios. La recaudación de aportes por regulación se realiza de acuerdo con lo establecido en el marco normativo vigente.

Productos / servicios	Requisito no aplicable	Justificación de no aplicabilidad
Orientación al usuario	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de la atención brindada al usuario no está determinada por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	La atención que se brinda a cada usuario es personalizada según la consulta que realicen y de acuerdo con el marco normativo vigente y aplicable.
Resoluciones de sanción	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de las sanciones e impugnaciones resueltas no están determinadas por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Dada la naturaleza del producto, las sanciones e impugnaciones se resuelven mediante la evaluación del cumplimiento de normas legales ya publicadas.

Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sandra Lizeth Diaz Guerra Especialista en Procesos de la Unidad de Modernización	Kelly Elizabeth Paz Orellana Coordinadora General del SIG	Jose Manuel Zavala Muñoz Alta Dirección del SIG